**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ЗМЕИНОГОРСКОГО РАЙОНА**

**АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

от 15.03.2016 г. Змеиногорск

№ 11

Об утверждении положения о

системе независимой оценки качества

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» и Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить «Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и учреждений дополнительного образования (приложение №1).

2. Утвердить состав общественного Совета по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования (приложение №2).

3. Приказ за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета И.М.Устинова

Приложение №1

Утверждено приказом

Комитета по культуре и туризму

Администрации Змеиногорского района

Алтайского края

От 15 марта 2016 № 11

**Положение**

**о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и учреждений дополнительного образования**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о системе независимой оценки качества деятельности учреждений культуры и учреждений дополнительного образования (далее - положение) разработано во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1**),** Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

1.2. Настоящее положение определяет цели, задачи, порядок формирования системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – система), осуществляемой с участием и на основе мнения общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов (далее - общественное мнение) в целях повышения качества деятельности этих организаций. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.3. Система оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры (далее – организаций культуры), формируется в рамках системы оценки качества в сфере культуры с целью:

1. повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
2. улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
3. создание условий для объективной оценки качества деятельности организаций культуры;
4. стимулирования повышения качества деятельности таких организаций.

1.4. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

1. обеспечение получателей услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве деятельности организаций культуры;
2. определение результативности деятельности организаций культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций культуры

1.5. Использование результатов независимой оценки способствует:

1. принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги;
2. установлению диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
3. разработке и реализации планов мероприятий по улучшению качества деятельности организаций культуры;
4. оценке деятельности руководителей организаций.
5. **Задачи и принципы функционирования системы**

2.1. Основными задачами системы являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности организаций культуры;

- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности организаций культуры всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Змеиногорского района, разработку основных направлений культурной политики региона.

2.2. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

1. законность;
2. открытость и публичность;
3. прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;
4. доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации;
5. добровольность участия общественных объединений;
6. независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
7. полнота информации, используемой для проведения оценки;
8. компетентность и профессионализм членов общественного совета.
9. **Порядок формирования независимой оценки качества деятельности организаций культуры**

3.1. Комитет по культуре и туризму Администрации Змеиногорского района (далее - комитета) в целях обеспечения проведения оценки качества деятельности организаций:

1. формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности организаций культуры при комитете по культуре и туризму Администрации Змеиногорского района Алтайского края (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в который входят представители общественности, творческих союзов, профессиональных ассоциаций, общественных объединений и иных организаций, а также ведущих деятелей культуры и искусства;
2. определяет организацию-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, при необходимости предоставляет организации - оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации)
3. осуществляет изучение общественного мнения, результатов оценки качества деятельности организаций;
4. организует проведение открытых конкурсов на выявление лучшей организации сферы культуры;
5. проводит с участием общественных советов мониторинг рейтингов деятельности организаций и разрабатывает направления улучшения качества предоставляемых услуг;
6. направляет организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества и рейтингов деятельности организаций, а также предложений общественных советов;
7. учитывает информацию о выполнении разработанных организациями планов мероприятий по улучшению качества работы организаций при оценке эффективности работы их руководителей.

8) рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в месячный сроки учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельностиорганизаций культуры;

9) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на официальном сайте в сети Интернет;

10) обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг организациями культуры.

3.2. Общественный совет проводит в рамках системы качества независимую оценку качества деятельности организаций культуры:

1. определяет перечни организаций культуры, в отношениикоторых проводится независимая оценка;
2. формирует предложения для разработки технического задания для организации – оператора;
3. принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых комитетом с оператором;
4. устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным общим критериям);
5. осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором;

6) представляет соответственно в комитет результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

3.2.1. Обеспечивает функционирование системы независимой оценки качества деятельности учреждений культуры в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»»

3.3. Граждане (потребители услуг) и эксперты участвуют в оценке при проведении опросов, онлайн-голосования в сети Интернет и иными способами, определенными общественными организациями и профессиональными сообществами.

3.4. Организации культуры:

1. обеспечивают открытость и доступность информации о своей деятельности;
2. обеспечивают совместно с общественными организациями сбор информации по показателям, установленным общественными советами;
3. размещают в сети Интернет обзоры мнений граждан-потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы организации;
4. привлекают общественные организации для независимой оценки качества предоставления услуг;
5. обсуждают с общественными органами результаты оценки и разрабатывают меры по улучшению качества услуг;
6. разрабатывают на основе предложений комитета план об улучшении качества деятельности организации культуры и утверждают этот план по согласованию с комитетом.

4.**Показатели и критерии независимой оценки качества**

Показатели, характеризующие эффективность деятельности организаций культуры и качество предоставления услуг в сфере культуры предусмотрены в номенклатуре показателей системы оценки качества в сфере культуры Змеиногорского района.

4.2. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- ценовая доступность получения услуги;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.3. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности организаций культуры;

2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и организаций культуры;

3) опрос (анкетирование получателей услуг в сфере культуры).

4.4. Источники данных для независимой оценки:

1. материалы Общественного совета;
2. информацию от общественных объединений; информацию от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;
3. информацию от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;
4. результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;
5. результаты социологических исследований;
6. отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в организациях культуры);
7. данные статистической отчетности;

общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты).

**5. Проведение независимой оценки качества**

5.1. Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;

- профессиональные сообщества;

- средства массовой информации;

- специализированные рейтинговые агентства;

- иные эксперты.

5.2. Независимая оценка проводится в отношении муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг в сфере культуры, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее также - Перечень).

5.3. Организацию проведения независимой оценки осуществляет комитет, включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;

- мониторинг проведения независимой оценки на районном уровне;

- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций культуры, подведомственных комитету.

5.4. Проведение независимой оценки осуществляется последовательно в пять этапов в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 30.09.2013 №1505.

5.4.1. На I «Организационном» этапе Общественный совет по независимой оценке качества:

1) определяет совместно с комитетом перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: клубы, учреждения дополнительного образования, музеи, библиотеки и др.;

2) утверждает перечень показателей качества деятельности организаций культуры (дополниетльные);

3) утверждает методы сбора первичной информации и уточняет требования к методикам их применению (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных организаций культуры; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих организаций культуры);

4) составляет техническое задание для организации – оператора для сбора и обработки информации.

5.4.2. На II «Подготовительном» этапе организация – оператор:

1) проводит анализ мнений экспертов, потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) составляет социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении деятельности организаций культуры по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи библиотеки и др.;

3) разрабатывает программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах организаций культуры указанных типов;

4) разрабатывает программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах организаций культуры;

5) разрабатывает систему индикаторов, характеризующих качество деятельности организаций культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах организаций культуры;

6) создает автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества деятельности организаций культуры для их передачи в Общественный совет.

5.4.3. На этапе III «Сбор первичной информации» организация - оператор:

1) определяет или уточняет параметры и показатели деятельности организаций культуры;

2) собирает данные и обрабатывает их в соответствии с разработанными методиками;

3) формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы представления информации.

5.4.4. На этапе IV «Анализ и оценка качества деятельности организаций культуры» организация - оператор:

1) систематизирует выявленные проблемы деятельности организаций культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) анализирует динамику исследуемых показателей;

3) рассчитывает при необходимости интегральный показатель качества деятельности организаций культуры и оценивает влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей, формирует рейтинг организаций культуры;

4) представляет Общественному совету сформированный рейтинг организаций культуры.

5.4.5. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки» Общественный совет:

1) проводит общественное обсуждение результатов независимой оценки организаций культуры в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения, разрабатывает предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры;

3) представляет в комитет предложения по улучшению качества деятельности оцениваемых организаций культуры.

5.5. Комитет совместно с общественным советом организует контроль за соблюдением организацией-оператором пп. 5.4.2.-5.4.4.

5.6. Организации культуры на основании предложений комитета и общественного совета, в недельный срок разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по форме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|  |  |  |  |  |  |  |

5.6.1. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры;

5.6.2. Организации культуры представляют планы мероприятий в комитет и размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение и отчетность в контрольные сроки.

5.7. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №2

Утверждено приказом

Комитета по культуре и туризму

Администрации Змеиногорского района

Алтайского края

От 15 марта 2016 № 11

**Состав общественного Совета по независимой оценке качества**

**оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями дополнительного образования**

1)Черкашина Нина Семеновна - пенсионер;

2)Ельцова Елена Владимировна – педагог, «Лучший учитель года»;

3)Баранова Наталья Александровна – выпускающий редактор редакции газеты «Змеиногорский вестник»;

4)Рыжкова Алена Валерьевна – предприниматель, активный участник художественной самодеятельности;

5) Мадьянова Людмила Николаевна – пенсионер;

6) Молостов Александр Александрович – индивидуальный предприниматель.